

Telefonisystemkoordinator

Aalborg Kommune, Borgerservice søger pr 1. januar 2026 en Kontaktcenter- og telefonisystemkoordinator

Aalborg kommune modtager ca 1 mio. telefonopkald årligt fordelt på en række forskellige Kontakt- og callcentre og telefonindgange i kommunen.

Vi ønsker at styrke indsatsen om en sammenhængende, professionel og brugervenlig telefonservice for borgere og virksomheder og har derfor besluttet, at sætte gang i tre spor omkring dette.

Et teknisk spor med nyt telefoni/kontaktcentersystem, et organisatorisk spor og et dataspor.

Tilsammen er det forventningen, at øgede indsatser i disse spor vil højne og optimere den telefoniske service i kommunen.

Vil du være med til at styrke disse og understøtte den organisatoriske implementering indsatser i en nyoprettet stilling i en af Danmarks største kommuner, så søger vi en engageret og struktureret Kontaktcenter- og telefonisystemkoordinator, der vil spille en central rolle i denne proces.

Om stillingen

Som koordinator bliver du nøgleperson i den styrkede organisering omkring ny telefoni og kontaktcentersystem i Aalborg Kommune. Du vil få det operationelle ansvar for at sikre kvalitet og ensartethed på tværs af kommunen.

Dit primære ansvars- og arbejdsområde vil omfatte:

- Implementering og organisering. Herunder deltage i anskaffelse og implementering af nyt telefoni- og kontaktcentersystem samt understøtte organisatorisk og ledelsesmæssig forankring
- Organisering og koordinering af telefoniansvarlige og brugerorganiseringen i kommunen
- Igangsættelse og understøttelse af uddannelse i takt med de enkelte kontakt- og callcentre flyttes over på den nye løsning
- Understøttelse af telefonpolitikker og processer samt sikre efterlevelse af fælles aftaler og principper for telefoni og kontaktcenter. Med andre ord, bidrage til en ensartet og effektiv telefoniindsats på tværs af kommunen
- Deltagelse i at vedligeholde og kvalitetssikre brugerdata (f.eks. kompetencer og søgeord) i telefoni- og kontaktcentersystemet
- Standardisering og ensretning af den anvendelsesmæssige del af telefonsystemet,
- Sikring af og medvirkning til videreudvikling og implementering af nye tiltag i telefoni- og kontaktcenterløsningerne samt støttesystemer som f.eks. voicebot og selvbetjening.nu.

Dette arbejde vil foregå i tæt samarbejde med kollegerne i kommunens afdeling for Fælles Digitalisering, hvor den tekniske understøttelse og projektledelsen sker, med de telefoniansvarlige i kommunens forvaltninger og afdelinger, med systemejer (Borgerservicechefen), som har det strategiske ansvar og med leverandøren af den nye kontaktcenterløsning.

Der er etableret en styregruppe, med repræsentanter for de enkelte forvaltninger. Det er styregruppen, som i det daglige vil fungere som "bestyrelse" med aktivt ejerskab og beslutningskraft. Du vil blive en del af styregruppen i lighed med projektlederen for telefoniprojektet.

Du vil få fysisk placering i Borgerservice, hvor bl.a. kommunens Hovedomstilling er organiseret og du vil i det daglige referere til Borgerservicechefen.

Vi søger dig, der

- Er opsøgende og nysgerrig på at etablere den optimale telefonservice for borgere og virksomheder i kommunen
- Gerne har erfaring med systemforvaltning, gerne inden for telefoni, IT eller kontaktcenterteknologi
- Er en god koordinator med blik for afdelingers forskelligheder
- Gerne har erfaring fra implementering og organisering af større projekter i en politisk ledet organisation
- Er struktureret, samarbejdsorienteret og har kan arbejde både med drift og udvikling
- Har stærke kommunikationsevner og kan skabe følgeskab
- Kan navigere i en kompleks organisation og skabe engagement og sammenhæng på tværs
- Har interesse for datakvalitet og digital serviceudvikling samt intuitive borger- og medarbejdervenlige løsninger.

Din uddannelsesmæssige baggrund

Du har måske en akademi- eller diplomuddannelse i offentlig forvaltning/administration eller ledelse, en IT-uddannelse med fokus på systemforvaltning og digitalisering, IT i ledelse, projektlederuddannelse eller anden lignende baggrund.

Vi tilbyder

- En spændende stilling med stor indflydelse på kommunens fremtidige telefonservice
- Et arbejdsmiljø med fokus på tværgående samarbejde, service, innovation og udvikling
- En stilling tæt på driften i Borgerservice, men med hovedfokus på tværgående organisering og udvikling
- Mulighed for at præge en vigtig kerneopgave med borgerbetjening i en stor organisation
- Gode arbejdsvilkår og fleksibilitet i hverdagen samt ikke mindst gode engagerede kolleger, der sætter borgeren i centrum.

Hvis du synes, stillingen lyder spændende, og at dine kompetencer, erfaring og motivation matcher vores ønsker, så send en ansøgning senest den 10.11.2025.

I din ansøgning bedes du præcisere, hvorfor du mener vi skal vælge dig, gerne ved at give konkrete eksempler på dine erfaringer og ambitioner ud fra ovenstående ønsker og forventninger til dig

Ansættelsessamtaler forventes afholdt 21. november 2025.

Forventet tiltrædelse er den 1. januar 2026 eller efter nærmere aftale derefter.

Du er velkommen til at kontakte borgerservicechef Dorthe Jespersgaard dj@aalborg.dk eller 25201805 eller projektleder Anders Rabek Dalggaard Hansen ar@aalborg.dk eller 2132 7450, hvis du vil høre mere om stillingen.

Løn- og ansættelsesvilkår

Efter gældende overenskomst mellem KL og den forhandlingsberettigede organisation.

Stillingen er i udgangspunktet på 37 timer/ugen med flextid og arbejdsstedets adresse er

Borgerservice, Badehusvej 11, 9000 Aalborg.

Forud for endelig ansættelse indhentes straffeattest og referencer.

Send ansøgning

Du sender din ansøgning ved at trykke på knappen "Send ansøgning" og udfylde den formular, som kommer frem. Det er også muligt at vedhæfte bilag som f.eks. ansøgning og CV i begrænset omfang.

Bliv en del af Dobbelt A – få dobbelt op på muligheder

Hos os bliver du en del af et fedt fællesskab med 17.500 kolleger. Glæd dig til at få dobbelt op på udviklingsmuligheder, gode ansættelsesforhold og fokus på trivsel. Vi tror på, at forskellighed gør os stærkere, og opfordrer alle til at søge – uanset alder, køn, baggrund, religion eller handicap.

Se alle fordelene ved et job hos os og bliv klogere på ansættelsesprocessen trin-for-

trin. <https://www.aalborg.dk/job-og-karriere>